

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

ENERO - JUNIO 2024

CONTROL INTERNO
SANTIAGO DE CALI, JUNIO 2024

INFORME FRENTE A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN LA REGIÓN ADMINISTRATIVA Y DE PLANIFICACIÓN - RAP PACIFICO

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: “*En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...*”; la Oficina de Control Interno se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido entre el 02 de enero de 2024 al 30 de junio de 2024; para el efecto se tomó una muestra de peticiones presentadas ante la entidad, con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Gerencia y a los responsables de los procesos, con el objetivo de aportar al mejoramiento continuo de la Rap Pacífico.

Para la elaboración del presente informe, la Oficina de Control Interno tiene como fuentes de información el registro de las PQRSD recibidas, el cual recopila todas las peticiones ingresadas por el formulario PQRSD del portal web de la entidad, correo certificado, las radicadas por medio de WhatsApp y las recibidas personalmente. Es de anotar que para el seguimiento se tiene en cuenta solo las peticiones que ingresan a través de los canales escritos.

A continuación, se detalla la estructura del presente informe:

Capítulo I- Atención a las peticiones recepcionadas a través del formulario PQRSD del portal web, atención a las peticiones recibidas por correo certificado, WhatsApp y de manera personal.

Capítulo II- Atención de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por acto de corrupción.

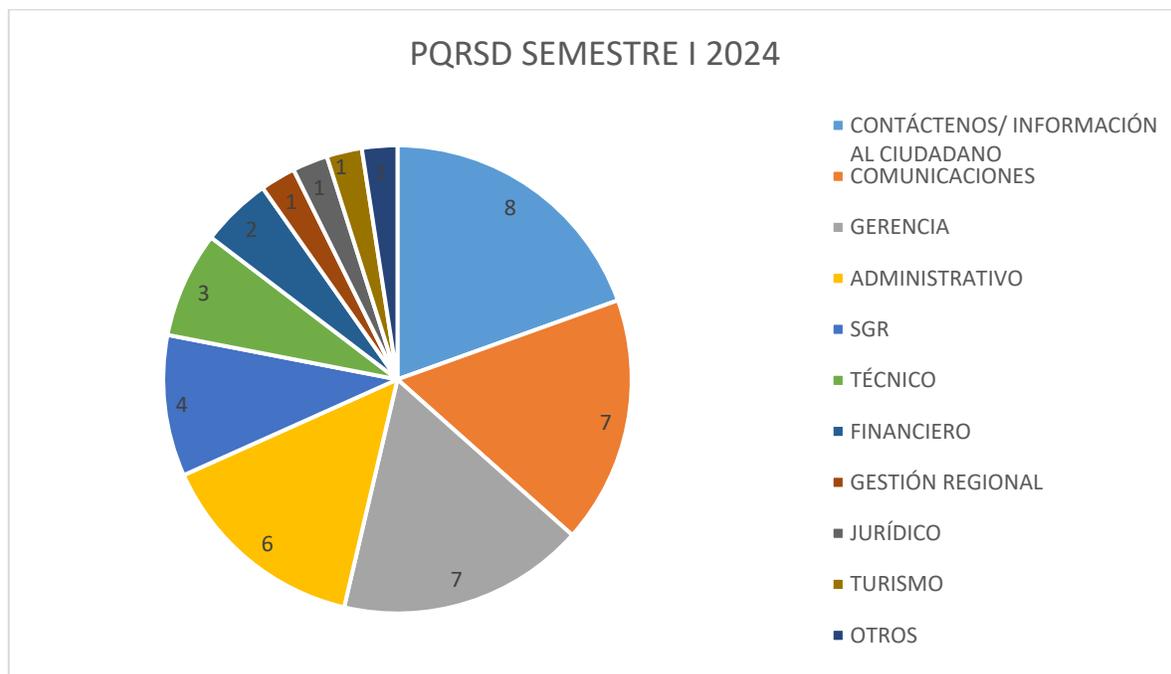
Conclusiones y Recomendaciones por parte de la Oficina de Control Interno

CAPITULO I

ATENCIÓN A LAS PETICIONES RECEPCIONADAS A TRAVÉS DEL FORMULARIO PQRSD DEL PORTAL WEB DE LA ENTIDAD, CORREO CERTIFICADO, WHATSAPP Y DE MANERA PRESENCIAL

De acuerdo con la información suministrada, se pudo establecer que dentro del período objeto de evaluación (02 de enero de 2024 al 30 de junio de 2024), la Región administrativa y de planificación Rap Pacífico, presentó el siguiente comportamiento en cuánto al trámite de peticiones:

1. Entradas de Peticiones Quejas Reclamos Sugerencias Denuncias “PQRSD”: Mediante consulta efectuada al proceso encargado de seguimiento (Julio 04 de 2024), el reporte generado muestra la entrada de 44 solicitudes en total (medio escrito), por concepto de peticiones se identificaron (43), sugerencias (1) quejas (0), reclamos (0), y muestra el siguiente comportamiento:



Como se observa el proceso de Administrativo encabeza la lista con 15 peticiones, seguida por el proceso de Gerencia con 12, Comunicaciones con 10 peticiones,

El proceso técnico con 5 peticiones y las demás dependencias que reciben un número inferior las cuáles alcanzan 12 peticiones entre ellas

2. **Salidas de PQRSD:** Conforme con los registros con que cuenta la entidad, en el periodo del presente seguimiento se dieron trámite a un total de 42 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Con base en lo anterior, la cifra señalada en la presente estadística es un indicativo de la gestión de las diferentes dependencias con relación a las respuesta a las peticiones en el periodo en seguimiento.

3. **PQRDS con respuesta extemporánea:** Durante el periodo de seguimiento (02 de enero de 2024 – 30 de junio 2024) el registro reporta que 2 peticiones fueron resueltas fuera de los términos de ley, así:

El proceso Administrativo (1) la cual corresponde a una respuesta de un radicado que se encontraba pendiente del período anterior, el proceso Técnico (1) según el reporte presentado esta solicitud no se llevó a cabo en los términos establecidos, debido a que pertenecía a un proyecto finalizado y no se contaba con la información y el personal encargado del tema.

4. **PQRSD sin Respuesta:** Según el informe de PQRSD se reporta (1) petición sin respuesta así:

Proceso Técnico, al cual se le transmitió la petición, sin embargo no existe evidencia en el reporte de respuestas.

5. **Medio de Recepción:** A continuación, se presenta las estadísticas respecto del medio de recepción preferido por los usuarios:

Medio de recepción	No.
Correo Electrónico	4
WhatsApp	39
TOTAL	43

CAPITULO II

ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS POR ACTO DE CORRUPCIÓN

- 6. Reclamos.** Se evidenció en este periodo de seguimiento (02 de enero de 2024 al 30 de junio de 2024) a través del informe presentado que no se radicaron reclamos, para ninguna de los procesos de la entidad.
- 7. Denuncias por actos de corrupción.** Durante el periodo de seguimiento, no se presentaron denuncias por actos de corrupción.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Es de resaltar que la Región Administrativa de Planificación RAP Pacífico a través de sus diferentes procesos, cuenta con las estrategias para responder de manera oportuna y sustancial las PQRSD.
2. Se sugiere implementar el seguimiento de las PQRSD, por medio de un procedimiento escrito debido a que a la fecha de cierre de este informe no se cuenta con ello, teniendo en cuenta que se está en el proceso de implementación del módulo en el sistema TNS por parte del responsable del proceso Administrativo, para que de esta forma se implemente desde el inicio y el seguimiento a la atención de las PQRSD se realice de manera más eficiente y efectiva.
3. Es importante continuar implementando acciones de mejora para evitar que se siga materializando el riesgo, debido a las respuestas sin resolver o las contestadas por fuera de los términos de Ley. Se hace necesario que los líderes de proceso mantengan una revisión permanente de los controles establecidos.
4. Se recomienda llevar el respectivo control de respuestas con el fin de que sea de fácil acceso, ubicación y consulta cada una de las respuestas que sustentan estas solicitudes, debido a que a la fecha cada proceso es quien cuenta con el soporte de las respectivas respuestas a las mismas.

Cordialmente,



YISELA TORRES GUERRERO
Contratista Control Interno